

# e-Kansalaisuus syrjäseudulla

## Internetin käyttökokemuksia Lapista

ARTO SELKÄLÄ & LEENA VIINAMÄKI & ASKO SUIKKANEN & PEKKA VASARI

Kysymme tässä tutkimuksessa, onko internetin käytöllä yhteys kokemukseen julkisten hyvinvointipalveluiden saatavuudesta Lapin maakunnassa tilanteessa, jossa perinteiset asiantuntija- ja viranomaispalvelupisteet harvenevat ja korvautuvat yhteispalvelupisteillä (Asiakaspalvelu2014... 2014, 15–31). Tutkimuksen postikyselyaineisto (N = 4 419) on kerätty 14 lappilaiskunnasta tammi-kuussa 2012 Pohjoisen hyvinvoinnin tietopaikka-hankkeessa. Julkisia hyvinvointipalveluja tutkimuksemme edustavat Työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) ja Kansaneläkelaitoksen (Kela) palvelut, joiden saatavuutta selvittävät kysymykset ovat tutkimuksemme selitettäviä muuttujia. Referenssipalveluna tutkimme kokemusta pankkipalveluiden saatavuudesta. Selittävinä muuttujina ovat vastaajien asiointimatka kuntakeskukseen sekä internetin käyttö asiointikanavana. Tutkimuksen kontekstina on julkishallinnon 2000-luvun suuntaus, jossa julkisia hyvinvointipalveluja siirretään verkkoon kustannustehokkaina sekä palveluja käyttävien asiakkaiden että niitä tuottavien tahojen näkökulmasta arvioituna (Hyppönen & al. 2014). Kansalaisten tarpeiden ja odotusten sijasta verkkoasioinnin<sup>1</sup> kehittämistä ovat ensisijaisesti ohjanneet julkisen sektorin intressit ja teknologiset mahdollisuudet (Verdegem & Verleye 2009).

Sekä kansallista että kansainvälistä kansalaisten verkkoasointiin liittyvää tutkimusta 2000-luvulla luonnehtii käyttäjä- ja käyttövolyymitutkimus (esim. Informationsgesellschaftsstatistiken auf regionaler... 2014; Väestön tieto- ja... 2015.), e-hyvinvointipalveluiden tuottajatutkimus (Voutilai-

nen 2014; Endl & al. 2015), e-hyvinvointipalveluiden käyttäjätutkimus (Hyppönen & al. 2014; DE-SI 2015) sekä alueellinen ja kansalaisryhmittäinen digitaalinen syrjäytymistutkimus (Roivas 2009; Privatpersoners användning av... 2012). Lisäksi e-kansalaisuutta pohditaan politiikkatason strategiadokumenteissa (eEurope 2005; SAdE-ohjelma). Tutkimuksemme asemoituu e-hyvinvointipalvelujen alueelliseen käyttäjätutkimukseen. Tutkimusalueena on Lapin harvaan asuttu maaseutu ja tutkittavina e-hyvinvointipalveluina TE-toimiston ja Kelan palvelut sekä pankkipalvelut. Lappilainen väestörakenne ikääntyy ja asutus keskittyy kuntakeskuksiin ja kaupunkeihin. Lisäksi hyvinvointipalvelut siirtyvät yhä enemmän verkkoasointiperustaisiksi. (Vakkala 2013; Aro 2016.) Nopea kiinteän verkon laajakaista oli vuoden 2014 lopussa saatavilla 81 prosentilla Suomen kotitalouksista ja Lapin maakunnassa 69 prosentilla; nopea valokuituverkon laajakaista oli koko Suomessa 53 prosentilla ja Lapin maakunnassa 49 prosentilla kotitalouksista (Oikarainen 2015).

Kansalaisten oletetaan ottavan yhä enemmän vastuuta omasta hyvinvoinnistaan (mm. elämäntapavalinnat ja asiointitapojen valinnat). Tällaisen kehityksen taustalla on digitalisaation lisäksi muun muassa suuruuden ekonomiaa ja vaikuttavuutta korostavan ajattelun yleistymisen hyvinvointipoliittisessa päätöksenteossa (Vaikuttavuus- ja tulokellisuusohjelma 2011–2015) sekä aikaisempaa systemaattisempi kansalaisten osallistamisen eetos hyvinvointiin liittyvissä kysymyksissä (Selkälä 2013). Internet mahdollistaa molempien edellä mainittujen kehityskulkujen toteutumisen asiointi- ja informaatioportaalien kautta (mm. Suomi.fi; Virtua.fi).

1990-luvun puolivälistä lähtien tietotekniikal-

<sup>1</sup> Verkkooasoinnilla tarkoitamme internet- ja mobiilisovel-luksia (mm. älypuhelin, tabletti).

le on asetettu merkittävä rooli sosiaali- ja terveyspalveluissa. Hyvinvointipalvelujärjestelmään liittyvää tietoyhteiskuntadiskurssia luonnehtii esteettömyyden problematisointi toimintapolitiikkana, Design for All -ajattelutapa sekä helppokäyttöisyys. (Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa... 2011, 8–9.) Jotta kansalaiset ja viranomaiset pystyisivät hyödyntämään tietoyhteiskuntakehityksen optimaalisesti, kansallisista kehityshankkeista viimeisimmässä eli Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelmassa 2009–2015 (SADe-ohjelma) on pyritty tuottamaan valtakunnalliseen käyttöön laadukkaita ja yhteentoimivia julkisen sektorin sähköisiä palveluja.

## e-Kansalaisuus

Julkisen hallinnon verkkoperustaista toimintamallia ja asiointia on kuvattu käsitteellä eGovernment. Samoin periaattein on alettu puhua eWelfaresta, sähköisestä henkilökortista. eHealth taas on tuonut mukanaan sähköisen reseptin. eSocial kuvaa tietotekniikan hyödyntämistä tulonsiirtoja sosiaalipalveluissa, eLearning ja eTraining tieto- ja viestintätekniikan hyödyntämistä opiskelussa ja koulutuksessa (Jääskeläinen 2004, 10; eEurope 2005). Digitalisaation myötä Suomessa ja ulkomailla on alettu puhua digitaalisesta syrjäytymisestä, jolla kuvataan yhteiskunnan eri väestöryhmien marginalisoitumista internetperustaisesta yhteiskunnasta (Van Dijk 2008; Roivas 2009). Lisäksi puhutaan digitalisaatiokuilusta kaupunkimaaseutu-ulottuvuudella. Myönteisestä kehityksestä huolimatta digitalisaatio polarisoi kansalaisia. Internet-asioinnin vähäisyyden taustalla on matala koulutustaso, seniorikansalaisuus sekä maaseudulla asuminen. (Informationsgesellschaftsstatistiken auf regionaler... 2014; Väestön tieto- ja... 2015.)

Tutkimuksemme kohteena olevien e-hyvinvointipalveluiden käyttäjäprofiilit eriytyvät asiointiperusteen mukaan. TE-toimiston palvelut kohdentuvat koulutus- ja työmarkkinoilla toimiviin asiakkaisiin. Kelan tuottamia perusturva- ja sosiaaliturvapalveluita käyttävät eri-ikäiset ja erilaisessa elämänvaiheessa olevat kansalaiset. Pankkipalveluita käyttävät kansalaiset raha-asioidensa hoitamiseen. Internetperustainen pankkiasiointi on yksiselitteisempää, koska siihen ei kytkeydy samassa määrin etuisuuksien saamiseen liittyviä kriteeristöjä ja dokumentointivaateita kuin TE-toimis-

ton ja Kelan internetperustaiseen hyvinvointiasiointiin.

TE-toimiston, Kelan ja pankkipalveluiden verkkoasiointimahdollisuudella on jo pitkä historia. TE-toimiston ensimmäiset verkon kautta hoidettavat palvelut otettiin käyttöön vuonna 1992, kun avoimen työpaikan ilmoittamisen mahdollistanut Avoimet työpaikat -palvelu avattiin. Työnhakijaksi ilmoittautuminen tuli mahdolliseksi vuonna 2003. Vuonna 2015 käynnistynyt Yrityksen ja työnantajan Oma asiointi -palvelu ja 2014 käynnistynyt työnhakijan Oma asiointi -palvelu mahdollistavat kertakirjautumisella kaikki sähköiset TE-palvelut. (TE-verkkopalveluiden alueellinen tilannekatsaus 2016.) Kelassa verkkoasiointi- ja sähköinen tunnistautuminen otettiin käyttöön vuonna 2004 (Tirkkonen 2014). Verkon kautta haetaan eniten perhe-etuuksia ja työttömyysturvaa. Eläke-etuuksia sen sijaan haetaan edelleen eniten paperilomakkeilla. (Verkkoasiointi kasvaa nopeasti... 2016.) Vuonna 2014 pääasiallisesti verkkopankissa laskunsa maksoi 87 prosenttia suomalaisista, kun vuonna 1992 vastaava osuus oli 2 prosenttia. Suoramaksutapaa käyttävät eniten 55-vuotiaat ja sitä vanhemmat. Mobiililaitteilla laskujaan maksavat useimmin 18–44-vuotiaat. (Säästäminen, luotonkäyttö ja... 2015.)

## Kansalaisnäkökulma hyvinvointipalveluiden digitalisoitumiseen

e-Kansalaisen internetperustaista hyvinvointiasiointia määrittää *internetesteettömyys* eli se, kuinka helposti saavutettavia ja toimintavarmoja e-hyvinvointipalvelut ovat. Valokuituverkkoa edullisemmassa mobiiliverkossa on katvealueita. Valokuituverkko sen sijaan mahdollistaa nopeat katvealueista ja tietoliikenteen samanaikaisvolyymeistä riippumattomat internetyhteydet. Toisaalta päinvastoin kuin mobiiliverkko kuituverkko on liittymäpistesidonnainen. (Laitinen & Linna 2015; Sven-to 2015.) Internetperustaista hyvinvointiasiointia määrittää myös eKansalaisen *internetkäyttöosaaminen* eli se, miten kansalaiset osaavat käyttää internetiä asiointikanavana ja miten itseohjautuvasti he osaavat toimia teknisissä ongelmatilanteissa. Internetperustaista hyvinvointiasiointia määrittää lisäksi *internet-tasa-arvo* eli se, miten erilaisiin kansalaisryhmiin (etniset vähemmistöt, sosioekonomisesti huono-osaiset, näkövammaiset jne.) kuuluvat kansalaiset tai esimerkiksi kaupungissa ja maa-

seudulla asuvat voivat hyödyntää internetperustaisia palveluja.

Hyvinvointipalveluiden digitalisoitumisen kysymys eriytyy käyttäjä- ja tuottajanäkökulmiin. Osalle kansalaisista on haasteellista käyttää internetiä asiointikanavana, kustantaa tietokoneen ja internetin hankkimis- ja käyttökulut sekä saada internetperustaiseen asiointiin tarvittavia verkon tunnistautumispalveluja. Suomessa valtio on ulkoistanut pankeille julkisiin palveluihin kirjautumisen pankkitunnuksilla. Muut kirjautumisvaihtoehtot ovat mobiilivarmenne ja sähköinen henkilökortti. Sähköisen henkilökortin käyttömahdollisuudet ovat rajalliset, ja mobiilivarmenteen käyttämiseksi tarvittava kännykkäliittymä voidaan jättää myöntämättä samoin perustein kuin verkkopankkitunnukset. (HS 2015.) Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton kyselyssä TE-toimistojen ja Kelan toimistojen johtajat arvioivat verkkopalvelujen hyviksi ominaisuuksiksi niiden nopeuden ja palvelun saatavuuden. Huonoiksi ominaisuuksiksi he mainitsivat sen, ettei kaikilla kansalaisilla ole internetiä käytettävissään tai osaamista verkkopalvelujen käyttöön. Asiakkaat toivoivat verkkopalveluiden selkiyttämistä ja monipuolistamista sekä viranomaisilta yhteisiä verkkoportaaleja, yksinkertaisia toimintatapoja ja nykyistä tehokkaampaa tiedottamista olemassa olevista palveluista ja etuuksista. (Perälähti & al. 2011, 98–104.)

## Tutkimusaineisto, tutkimusasetelma ja menetelmät

Tutkimuksen postikyselyaineisto kerättiin Pohjoisen hyvinvoinnin tietopaikka -hankkeessa (2011–2013) 14 lappilaiskunnan<sup>2</sup> asukailta (Selkälä & al. 2014, 32–38). Näiden kuntien 18 vuotta täytäneistä henkilöistä, joilla ei ollut osoitepoimintakieltoa, poimittiin kuntakohtaisesti viiden prosentin otos yksinkertaisella satunnaisotannalla marraskuussa 2011. Netto-otoksen kooksi muodostui 4 419 henkilöä. Netto-otoksessa lappilaiset ovat edustettuna kuntansa väestömäärän mukaisessa suhteessa. Menettelytapa vastaa ositettua otantaa suhteellisella kiintiöinnillä kunnan toimissa ositteena.

Kysely lähetettiin netto-otoksen henkilöille

tammikuussa 2012. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Netto-otoksen henkilöille lähetettiin yksi uusintakysely. Yksikkökato muodostuu vastamattomista sekä niistä, joita ei tavoitettu<sup>3</sup>. Kun yksikkökato vähennettiin netto-otoksesta, kyselyyn vastanneiden määräksi saatiin 2 024 henkilöä. Kyselyn nettokato oli siten 2 395 henkilöä ja vastausprosentti (netto) 46. Kunnittainen netto-vastausprosentti vaihteli Muonion 39 ja Kittilän 55 prosentin välillä. Kyselyssä selvitettiin vastaajien käsityksiä hyvinvointipalveluista ja asuinkunnasta sekä heidän arvioitaan sosiaalisesta ja terveydellisestä hyvinvoinnistaan ja elämäntavastaan.

Kokonaisuutena aineisto edustaa kohtuullisen hyvin perusjoukkoa (liite 1, ks. [www.julkari.fi](http://www.julkari.fi)). Naiset ovat aineistossa kuitenkin 4,6 prosenttiyksikköä yliedustettuna ja nuoret aikuiset (19–29-vuotiaat) 7,4 prosenttiyksikköä aliedustettuna. Merkittävimmin aliedustettuna ovat vain perusasteen koulutuksen saaneet (12,6 %-yksikköä).

Tässä tutkimuksessa käytämme osaa kyselyaineiston muuttujista, kun tarkastelemme internetin käytön yhteyttä TE-toimistojen ja Kelan palveluiden saatavuuden kokemukseen. Pankkipalvelut ovat tutkimuksessa mukana referenssipalveluna, koska niiden käytettävyyttä ja käyttöintensiteettiä ovat hyviä. Tarkastelemme erikseen koko vastaajajoukkoa sekä korkeintaan 10 kilometrin ja yli 10 kilometrin etäisyydellä kuntakeskuksista asuvia. Tutkimusmenetelminä käytämme taulukointia, khiin neliötestiä, korrelaatiota ja logistista regressioanalyysia.

Alustavan tarkastelun perusteella internetin käyttö näyttää lisäävän kokemusta kaikkien tarkasteltujen palveluiden saatavuudesta (taulukko 1). Vertaamalla internetin käytön yhteyttä palveluiden saatavuuden kokemukseen TE-toimistojen, Kelan ja pankkipalveluiden välillä voidaan arvioida, johtuuko internetin käytön havaittu yhteys TE-toimistojen ja Kelan palveluiden saatavuuden kokemukseen syrjäseudun heikoista internet-yhteyksistä vai palvelutarjoajien verkkopalveluiden käytettävyydestä. Mikäli osoittautuu, että internetin käyttö lisää syrjäseuduilla ainoastaan pankkipalveluiden saatavuutta, syrjäseutujen heikot internet-yhteydet eivät voi olla syynä TE-toimistojen ja Kelan palveluiden mahdolliseen heikkoon saatavuuteen. Pankkipalveluihin vertaamal-

2 Kemijärvi, Pelkosenniemi, Posio, Salla, Savukoski, Ranua, Rovaniemi, Inari, Sodankylä, Utsjoki, Enontekiö, Kittilä, Kolari ja Muonio.

3 1) osoite tuntematon, 2) muuttanut, 3) ei kyennyt itse vastaamaan, 4) lomake tyhjä, 5) ei tiedossa.

Taulukko 1. Internetin käytön yhteys eri palveluiden saatavuuden kokemukseen, %

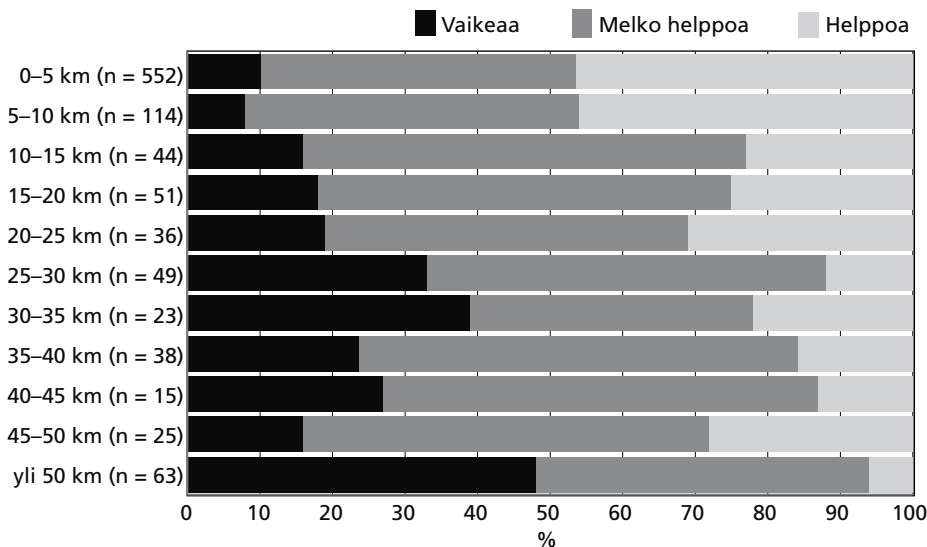
	Internetin käyttö					
	TE-toimiston palvelut		Kelan palvelut		Pankkipalvelut	
	(n = 977) p (khi <sup>2</sup> ) = 0,000		(n = 1 639) p (khi <sup>2</sup> ) = 0,001		(n = 1 864) p (khi <sup>2</sup> ) = 0,000	
	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä
Vaikeaa	26	14	15	11	19	10
Melko helppoa	51	47	50	44	39	31
Helppoa	23	39	35	45	42	59
Yhteensä	100	100	100	100	100	100

la voidaan siten sulkea ainakin osittain pois heikot internet-yhteydet muiden palveluiden saatavuuden heikentymisen syynä. Toisaalta tulosten tulkinnassa on huomioitava tarkastelun kohteena olevien verkkopalveluiden erilainen luonne. Pankkipalvelut ovat toiminnallisesti ja käytettävyydeltään erilaisia kuin TE-toimistojen ja Kelan verkkopalvelut.

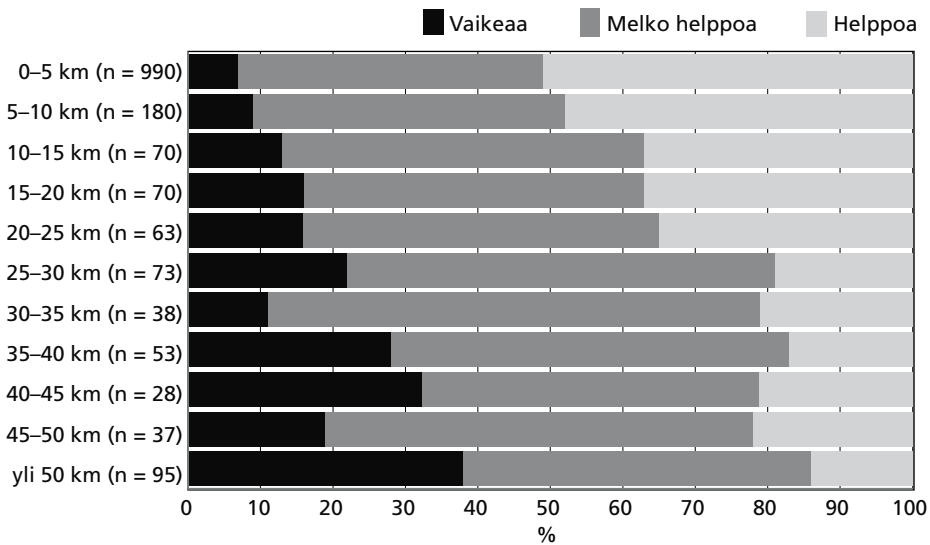
Jotta asiointimatkan vaikutus palvelujen saatavuuden kokemuksessa voidaan huomioda, on määriteltävä, mitä syrjäisyydellä Lapin alueella tarkoitetaan. Ensimmäiseksi on tutkittava aineistolähtöisesti, kuinka kaukana kuntakeskuksista palveluiden saatavuuden kokemus alkaa heiketä. Toinen tekijä liittyy langattomien internet-yhteyksien toimivuuteen, joka heikkenee asutuskeskuksis-

ta kauemmas mentäessä. Aalto-yliopiston Nettitutka-palvelun ([www.netradar.org](http://www.netradar.org)) mukaan Lapin alueella internet-yhteydet heikkenevät nopeasti asutuskeskuksista kauemmas mentäessä. Yhteyksien parempi toimivuus seuraa Lapissa asuttuja alueita, kuten jokivarsia, missä toimivuus säilyy hyvänä myös kauempana kuntakeskuksista.

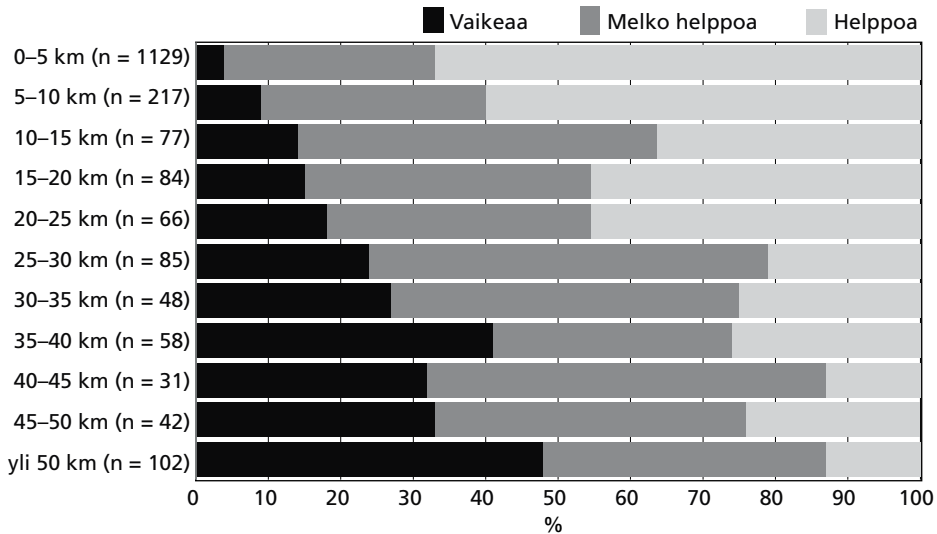
Tulokset (kuviot 1–3) osoittavat, että sekä TE-toimistojen että Kelan palveluiden saatavuuden kokemus heikentyy selvästi, kun siirrytään kuntakeskuksista yli 10 kilometrin päähän. Toinen selvä notkahdus saatavuuden kokemuksessa tapahtuu siirryttäessä yli 25 kilometrin päähän kuntakeskuksista. Määrittelemme tutkimuksessa syrjäisyydeksi yli 10 kilometrin päässä kuntakeskuksista sijaitsevat alueet.



Kuvio 1. Kansalaisten kokemus TE-toimiston palveluiden saatavuudesta (km = etäisyys kuntakeskukseen), p (khi<sup>2</sup>) < 0,001.



Kuvio 2. Kansalaisten kokemus Kelan palveluiden saatavuudesta (km = etäisyys kuntakeskukseen),  $p$  ( $\chi^2$ ) < 0,001.



Kuvio 3. Kansalaisten kokemus pankkipalveluiden saatavuudesta (km = etäisyys kuntakeskukseen),  $p$  ( $\chi^2$ ) < 0,001.

## Tutkimustulokset

Tarkasteltaessa taulukoimalla ja khiin neliötestin avulla asiointimatkan lisääntymisen ja internetin käytön yhdysvaikutusta palveluiden saatavuuden kokemukseen (liitetaulukko 2, [www.julkari.fi](http://www.julkari.fi)) havaitaan ainoastaan Kelan palveluissa merkittävää yhdysvaikutusta. Pankki- ja TE-toimistojen palveluissa internetin käyttö pitää ennallaan tai parantaa kokemusta palveluiden saatavuudesta kaikissa tarkastelluissa asiointimatkamuuttujan luokissa. Sen sijaan Kelan palveluissa internetin käyt-

tö parantaa kokemusta palveluiden saatavuudesta korkeintaan 10 kilometrin etäisyydellä kuntakeskuksesta asuvilla vastaajilla, mutta heikentää sitä kaikissa muissa asiointimatkamuuttujan luokissa. Kun asiointimatka kuntakeskukseen on siis yli 10 kilometriä, internetin käyttö pitää ennallaan tai parantaa kokemusta pankki- ja TE-toimistojen palveluiden saatavuudesta, mutta heikentää kokemusta Kelan palveluiden saatavuudesta. Seuraavaksi tarkastellaan, saavatko havainnot vahvistusta logistisessa regressioanalyysissä.

## Binääriset logistiset regressioanalyysit

Logistinen regressioanalyysi ei selitä toteutuneita jakaumia, vaan pyrkii ennustamaan todennäköisyyttä. Logistisen regressioanalyysin idea on ehkä helpoimmin ymmärrettävissä vedonlyöntisuhteen avulla. Vedonlyöntisuhde kertoo sen, kuinka suuri riski tutkitulla ryhmällä on kuulua tiettyyn joukkoon, kun muut tekijät vakioidaan. Yli yhden arvot kertovat vertailuryhmää suuremmasta riskistä ja alle yhden vertailuryhmää pienemmästä riskistä. (Jokivuori & Hietala 2007, 70–71; Ranta & al. 2012, 347.)

Muuttujia uudelleenluokiteltiin siten, että internetin käytön lisääntymisellä ja asiointimatkan pienenemisellä kuntakeskukseen selitettiin palveluiden saatavuuden kohenemista. Näin internetin käyttöä ja asiointimatkaa koskevat muuttujat selittävät molemmat loogisesti samaan suuntaan palveluiden saatavuuden kohenemista:

Asiointimatka:	0 = yli 10 km (referenssiluokka) 1 = korkeintaan 10 km
Internetin käyttö:	0 = ei käytä (referenssiluokka) 1 = käyttää
Sukupuoli:	0 = nainen (referenssiluokka) 1 = mies

Referenssiluokka on kategorisen kaksiluokkaisen selittävän muuttujan luokka, johon verrattuna logistinen regressioanalyysi laskee riskin muutoksen, kun muuttujan arvo muuttuu yhdellä yksiköllä. Kategoristen muuttujien lisäksi malleissa käytettiin ikää (19–99 v) ja ammattikoulutusta (1 = ei ammatillista koulutusta, 2 = ammatillinen kurssi, 3 = kansanopistotutkinto, 4 = ammattikoulututkinto, 5 = opistoasteen tutkinto, 6 = AMK-tutkinto, 7 = yliopistotutkinto) jatkuvina selittävinä muuttujina.

Alkuperäiset muuttujat TE-toimistojen, Kelan ja pankkipalveluiden saatavuuden kokemuksesta (1 = vaikeaa, 2 = melko helppoa, 3 = helppoa) luokiteltiin uudelleen jokaisen tarkasteltavan palvelun osalta kahdeksi erilliseksi dummy-muuttujaksi (taulukko 2).

*Taulukko 2. Selitettävien muuttujien dummy -muunnokset*

Dummy-muuttuja	Dummin arvo: 0	Dummin arvo: 1
Dummy 1	Vaikeaa	Melko helppoa tai helppoa
Dummy 2	Vaikeaa tai melko helppoa	Helppoa

Tutkimuksessa päädyttiin käyttämään kahta dummy-muuttujaa yhden asemasta. Tämä on perusteltavissa kyselyvastaamisen psykologialla. Vaikka palveluiden saatavuutta kartoittavien kysymysten luokittelu näyttää yksiselitteiseltä (1 = vaikeaa, 2 = melko helppoa, 3 = helppoa), ei se välttämättä ole sitä vastaajan näkökulmasta. Vastaajien on usein osoitettu tulkitsevan vastausasteikkojen sisältämiä käsitteitä monin eri tavoin, olivatpa ne sitten abstrakteja asenneväittämissä esiintyviä käsitteitä tai konkreettista määrää ilmaisevia. On huomattu, että osa vastaajista välttää ääriarvoihin tukeutuvaa ajattelua, kun taas toiset ilmaisevat mielellään itseään käyttäen asteikon äärilaitoja (Tourangeau & al. 2005, 248). Psykologisesta asennetutkimuksesta tiedetään lisäksi, että osa vastaajista ilmaisee itseään mieluummin negatioiden kautta. Tästä syystä osa asenneväittämistä käännetään usein valmiiksi negatiivisiksi suhteessa muihin väittämiin, jotta myös tällaisten vastaajien olisi helpompi määritellä suhtautumisensa esitettyihin kysymyksiin. Näistä syistä johtuen päädyimme käyttämään tarkastelussamme kahta erillistä dummy-muuttujaa.

Lisäsimme logistisiin regressiomalleihin selittäjämuuttujiksi internetin käytön ohella iän ja ammattikoulutuksen. Niiden kontrolloiminen on tärkeää, koska yli 10 kilometrin päässä kuntakeskuksesta asuvat vastaajat ovat iäkkäämpiä ja vähemmän koulutettuja kuin lähempänä kuntakeskusta asuvat (taulukot 3 ja 4). Koska internetin käyttö parantaa kokemusta palveluiden saatavuudesta (taulukko 1), on mahdollista, että asiointimatkan kasvusta aiheutuva palveluiden saatavuuskokemuksen heikentyminen (kuviot 1–3) johtuukin syrjäseudun ihmisten vähäisemmästä internetin käytöstä, jota ikä ja koulutus selittävät. Myös sukupuolen vaikutus kontrolloitiin. Lisäksi tutkimuksen kannalta keskeinen muuttuja, asiointimatka kuntakeskukseen, lisättiin selittäjämuuttujaksi. Tarkoituksena on tutkia, säilyykö internetin käytön yhteys eri palveluiden saatavuuskokemukseen samanlaisena, kun se vakioidaan yllä mainituilla muuttujilla.

*Taulukko 3. Vastaajien ikä lähi- ja syrjäseuduilla Lapissa, %, p (khi<sup>2</sup>) < 0,001*

Ikä, vuotta	Asiointimatka kuntakeskukseen	
	Korkeintaan 10 km (n = 1 353)	yli 10 km (n = 606)
18–29	12	5
30–49	23	18
50–64	33	43
65–74	19	19
Yli 74	14	14
Yhteensä	100	100

*Taulukko 4. Vastaajien koulutus lähi- ja syrjäseuduilla Lapissa, %, p (khi<sup>2</sup>) < 0,001*

	Asiointimatka kuntakeskukseen	
	Korkeintaan 10 km (n = 1 313)	yli 10 km (n = 572)
Ei ammatillista koulutusta	17	22
Ammatillinen kurssi	13	21
Kansanopisto-tutkinto	1	2
Ammattikoulu-tutkinto	27	30
Opistoasteen tutkinto	21	13
AMK-tutkinto	8	7
Yliopisto-tutkinto	13	5
Yhteensä	100	100

Tutkimuskysymykseen vastaamiseksi teimme kaikille kolmelle selitettävälle palvelumuuttujalle logistiset regressiomallit koko aineiston tasolla. Selittäjämuuttujaksi otimme mukaan myös asiointimatkan luokitellussa muodossa (korkeintaan 10 km ja yli 10 km). Tämän lisäksi teimme erikseen logistiset regressiomallit korkeintaan 10 ja yli 10 kilometrin asiointimatkan päässä kuntakeskuksista asuville henkilöille (taulukot 5–7). Vaikka asiointimatka-muuttujan sisällyttäminen koko aineistolle tehtyihin malleihin luokitellussa muodossa johtaa jatkuvan muuttujan sisältämän informaation menettämiseen (Ketokivi 2009, 115), voidaan ratkaisua pitää perusteltuna, koska palveluiden saatavuus heikkenee selvästi siirryttäessä yli 10 kilometrin päähän kuntakeskuksista. Asiointimatkan sisällyttäminen malleihin luokitellussa muodossa huomioi tämän 10 kilometrin kynnyksen, mikä ei onnistuisi käytettäessä asiointimatka-muuttujaa luokittelemattomassa muodossa.

Valitsemaamme lähestymistapaa on käyttänyt esimerkiksi Mikko Aro (2013) tutkiessaan koulutusekspansion vaikutusta koulutusinflaatioon vuosina 1970–2008. Hän teki regressioanalyysit ensin koko aineistolle ja sitten erikseen luokitelluille matalan työttömyyden ja korkean työttömyyden vuosille. Tutkimuksessa huomioitiin tällä tavalla työttömyysasteen vaikutus koulutusekspansion ja koulutusinflaation väliseen yhteyteen, vaikka työttömyysaste ei varsinaisesti selittävänä muuttujana mallissa ollutkaan (Aro 2013, 291). Tilastollisen mallin toteuttaminen erikseen selittäjämuuttujan luokissa palautuu siten viime kädessä elaboraatiologiikkaan.

Johtopäätöksenä logistisista regressioanalyyseista voidaan sanoa, että iän, ammattikoulutuksen ja sukupuolen vakioimisen jälkeen internetin käyttö kohtaa syrjäseuduilla (yli 10 km) ainoastaan pankkipalveluiden saatavuuden kokemusta. Havaittu yhteys ei ole tilastollisesti merkitsevä. Sen sijaan Kelan palveluissa internetin käyttö heikentää syrjäseuduilla palveluiden saatavuuden kokemusta tilastollisesti melkein merkitsevästi. TE-toimistojen palveluissa tulos on samansuuntainen, mutta ei tilastollisesti merkitsevä. Epävarmuutta syntyy myös siitä, että TE-toimistojen palveluissa riskikerroin yksi (1) asettuu lähelle luottamusvälin puoliväliä.

Taulukko 5. TE-toimiston palveluiden saatavuutta selittävät tekijät Lapissa. Logistiset regressioanalyysit.

Koko aineisto	Dummy 1			Dummy 2		
	Exp (B)	95 % luottamusväli		Exp (B)	95 % luottamusväli	
Asiointimatka	3,362***	2,292	4,931	3,441***	2,474	4,787
Internetin käyttö	1,145	0,675	1,942	1,599	0,992	2,577
Ikä	0,990	0,976	1,004	1,000	0,990	1,010
Ammattikoulutus	1,155*	1,032	1,293	1,043	0,961	1,131
Sukupuoli	0,809	0,552	1,187	0,658**	0,495	0,875
Cox & Snell – Nagelkerke -selitysasteet: Dummy 1: 6,8 %–12,0 %; Dummy 2: 9,0 %–12,3 %						
<b>Korkeintaan 10 km kuntakeskukseen</b>						
Internetin käyttö	1,229	0,527	2,867	2,477**	1,371	4,474
Ikä	0,988	0,969	1,008	1,005	0,993	1,016
Ammattikoulutus	1,213*	1,033	1,424	1,047	0,954	1,148
Sukupuoli	0,524*	0,294	0,934	0,634**	0,456	0,882
Cox & Snell – Nagelkerke -selitysasteet: Dummy 1: 2,5 %–5,7 %; Dummy 2: 3,1 %–4,2 %						
<b>Yli 10 km kuntakeskukseen</b>						
Internetin käyttö	1,194	0,607	2,350	0,672	0,306	1,476
Ikä	0,990	0,970	1,012	0,986	0,963	1,009
Ammattikoulutus	1,104	0,941	1,295	1,015	0,848	1,215
Sukupuoli	1,141	0,679	1,917	0,659	0,367	1,184
Cox & Snell – Nagelkerke -selitysasteet: Dummy 1: 1,4 %–2,0 %; Dummy 2: 1,4 %–2,3 %						

Taulukko 6. Kelan palveluiden saatavuutta selittävät tekijät Lapissa. Logistiset regressioanalyysit.

Koko aineisto	Dummy 1			Dummy 2		
	Exp (B)	95 % luottamusväli		Exp (B)	95 % luottamusväli	
Asiointimatka	3,316***	2,397	4,588	3,076***	2,398	3,945
Internetin käyttö	1,272	0,831	1,947	1,519**	1,119	2,062
Ikä	1,005	0,994	1,017	1,006	0,999	1,014
Ammattikoulutus	1,065	0,970	1,169	1,032	0,971	1,096
Sukupuoli	0,857	0,621	1,182	0,970	0,783	1,203
Cox & Snell – Nagelkerke -selitysasteet: Dummy 1: 4,2 %–8,2 %; Dummy 2: 6,7 %–9,0 %						
<b>Korkeintaan 10 km kuntakeskukseen</b>						
Internetin käyttö	1,949*	1,018	3,731	2,521***	1,737	3,660
Ikä	1,014	0,999	1,030	1,009*	1,000	1,017
Ammattikoulutus	1,109	0,975	1,260	1,000	0,933	1,071
Sukupuoli	0,653	0,410	1,041	0,993	0,773	1,276
Cox & Snell – Nagelkerke -selitysasteet: Dummy 1: 1,2 %–2,9 %; Dummy 2: 2,6 %–3,5 %						
<b>Yli 10 km kuntakeskukseen</b>						
Internetin käyttö	0,968	0,550	1,705	0,487*	0,282	0,841
Ikä	0,994	0,977	1,012	1,009	0,991	1,027
Ammattikoulutus	1,000	0,872	1,146	1,159*	1,010	1,330
Sukupuoli	1,075	0,691	1,674	0,824	0,534	1,273
Cox & Snell – Nagelkerke -selitysasteet: Dummy 1: 0,1 %–0,2 %; Dummy 2: 2,6 %–3,8 %						



Taulukko 7. Pankkipalveluiden saatavuutta selittävät tekijät Lapissa. Logistiset regressioanalyysit.

Koko aineisto	Dummy 1			Dummy 2		
	Exp (B)	95 % luottamusväli		Exp (B)	95 % luottamusväli	
Asiontimatka	7,386***	5,278	10,337	4,959***	3,936	6,248
Internetin käyttö	1,849**	1,228	2,786	2,244***	1,675	3,006
Ikä	1,005	0,993	1,016	1,011**	1,004	1,019
Ammattikoulutus	1,054	0,959	1,159	1,007	0,950	1,068
Sukupuoli	0,918	0,667	1,263	0,917	0,745	1,128
Cox & Snell – Nagelkerke -selitysasteet: Dummy 1: 10,2 %–19,9 %; Dummy 2: 13,5 %–18,1 %						
<b>Korkeintaan 10 km kuntakeskukseen</b>						
Internetin käyttö	2,234*	1,086	4,594	2,652***	1,867	3,767
Ikä	1,009	0,992	1,027	1,012**	1,004	1,020
Ammattikoulutus	1,139	0,981	1,322	0,985	0,920	1,054
Sukupuoli	0,876	0,510	1,506	0,911	0,711	1,166
Cox & Snell – Nagelkerke -selitysasteet: Dummy 1: 1,0 %–3,0 %; Dummy 2: 2,6 %–3,7 %						
<b>Yli 10 km kuntakeskukseen</b>						
Internetin käyttö	1,717*	1,044	2,825	1,529	0,912	2,564
Ikä	1,001	0,985	1,016	1,014	0,998	1,030
Ammattikoulutus	0,996	0,881	1,127	1,080	0,958	1,217
Sukupuoli	0,928	0,626	1,375	0,916	0,621	1,349
Cox & Snell – Nagelkerke -selitysasteet: Dummy 1: 1,2 %–1,8 %; Dummy 2: 1,3 %–1,8 %						

## Johtopäätökset

Tutkimuksemme perusteella voidaan väittää, että TE-toimistojen ja Kelan palveluiden saatavuuskokemuksen pysyminen ennallaan tai sen heikentyminen (Kela) syrjäseuduilla internetiä käytettäessä on yhteydessä palveluntarjoajien verkkopalvelujen ominaisuuksiin enemmän kuin internet-yhteyksiin hitauteen. Tämä on todennäköistä, koska internetin käytön ja pankkipalveluiden saatavuuskokemuksen välillä ei esiintynyt vastaavaa negatiivista riippuvuutta kuin internetin käytön ja Kelan palveluiden saatavuuskokemuksen välillä. Tämä viittaa siihen, että havaittu yhteys internetin käytön ja Kelan palveluiden saatavuuskokemuksen välillä ei palaudu hitaisiin tai toimintaepävarmoihin internet-yhteyksiin, koska siinä tapauksessa myös kokemuksen pankkipalveluiden saatavuudesta olisi tullut heikentyä vastaavasti. Pankkipalvelut toimivat hyvänä vertailukohtana, koska niiden verkkopalveluja on kehitetty pitkään ja niiden käytettävyyden on huippuluokkaa niin tilastojen kuin kuntalaiskyselymme näkökulmista arvioituna.

Pyysimme myös kahdelta Kelan asiantuntijalta kommentit tutkimustuloksistamme. Asiantuntija-

kommenttien mukaan tutkimustuloksiamme selittää Kelan palveluiden etuisuuksien saamiseen liittyvä tarkka dokumentointivaade sekä niiden kaksijakoisuus: osa palveluista on yksiselitteisiä ja osa monimutkaisia hoitaa ilman käyntiasiointia. Lisäksi tutkimustuloksiamme selittää etuuslainsäädännön ja etuuksien toimeenpanoprosessien monimutkaisuus – Kelaan liitetyn julkisuuskuvaan lisäksi.

Kansalaisten näkökulmasta digitalisaatiokehitystä ohjaa harvaan asutulla maaseudulla internet-yhteyksien kustannukset, toimintavarmuus sekä kansalaisten oma internetkäyttöosaaminen. Viranomaisten näkökulmasta digitalisaatiokehitystä ohjaa käyttäjälähtöisyyden huomioiminen koko asiointiprosessin ajan. Tutkimustuloksemme puoltavatkin monikanavaisten (internet-, mobiili- ja käyntipalvelut) ja erilaisten kansalaisryhmien tarpeet huomioivien hyvinvointipalveluiden kehittämistarvetta, koska kansalaisilla on enenevässä määrin oikeuksien lisäksi myös vastuuta omasta hyvinvoinnistaan. Hyvinvointipalveluiden monikanavaisuuden merkitys korostuu Lapin kaltaisilla harvaan asutuilla maaseutualueilla asuvan väestön ikä- ja koulutusrakenteen vuoksi.

## KIRJALLISUUS

- Aro, Mikko: Koulutuseksiansio ja koulutusinflaatio Suomessa vuosina 1970–2008. Yhteiskuntapolitiikka 78 (2013):3, 287–303.
- Aro, Timo: Suomi kaupungistumisen näkökulmasta 2030. ARA-seminaari 2016 19.1.2016, Helsinki. <http://www.slideshare.net/ARAviesti/suomi-kaupungistumisen-nkkulmasta-2030-timo-aro> (luettu 27.2.2016)
- Asiakaspalvelu2014 – Yhdessä palvelut lähelle. Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmistelutyöryhmän loppuraportti. Valtiovarainministeriö, Julkaisuja 20/2014. [http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tyk/asiakaspalvelut/yhteispalvelu/asiakaspalvelu2014/Documents/Asiakaspalvelu2014\\_loppuraportti.pdf](http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tyk/asiakaspalvelut/yhteispalvelu/asiakaspalvelu2014/Documents/Asiakaspalvelu2014_loppuraportti.pdf) (luettu 5.6.2014)
- DESI 2015. EU, 2015. <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-economy-and-society-index-desi> (luettu 30.5.2015)
- e-Europe 2005: An information society for all. An Action Plan to be presented in view of the Sevilla European Council, 21/22 June 2002. COM(2002) 263 final. EU, 2002. <http://www.sustainable-design.ie/sustain/e-Europe2005.pdf> (luettu 5.5.2014)
- Endl, Rainer & Jäschke, Thomas & Thiel, Christian & Wickinghoff, Diana Victoria: mHealth im Kontext des elektronischen Patientendossiers. Eine Studie im Auftrag von eHealth Suisse. FHS Hochschule für Angewandte Wissenschaften St.Gallen, 2015. <http://www.e-health-suisse.ch/umsetzung/00135/00218/00278/index.html?lang=de> (luettu 5.5.2015)
- HS: Kaikki eivät saa viranomaisen verkkopalveluja – pankki päättää, kenelle tunnukset antaa. Helsingin Sanomat, Kotimaa, 10.2.2015. <http://www.hs.fi/kotimaa/a1423460415556> (luettu 11.2.2015)
- Hyppönen, Hannele & Hyry, Jaakko & Valta, Kati & Ahlgren, Saija: Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. Raportti 33/2014. Helsinki: Terveystietokeskus, 2014.
- Informationsgesellschaftsstatistiken auf regionaler Ebene 2014. Eurostat Jahrbuch der Regionen. EU, 2014. [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Information\\_society\\_statistics\\_at\\_regional\\_level/de](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Information_society_statistics_at_regional_level/de) (luettu 15.4.2015)
- Jokivuori, Pertti & Hietala, Risto: Määrällisiä tarinoita. Monimuuttujamenetelmien käyttö ja tulkinta. Helsinki: WSOY, 2007.
- Jääskeläinen, Jukka: eWelfare. Tuottava tietotekniikka hyvinvointipalveluissa. Sitran raportteja 41, 2004. <http://www.sitra.fi/julkaisut/raportti41.pdf> (luettu 5.5.2014)
- Ketokivi, Mikko: Tilastollinen päättely ja tieteellinen argumentointi. Helsinki: Gaudeamus, 2009.
- Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa: Toimenpideohjelma 2011–2015. Liikenne- ja viestintäministeriö, Ohjelmia ja strategioita 1/2011. [http://www.lvm.fi/docs/fi/1551287\\_DLFE-11770.pdf](http://www.lvm.fi/docs/fi/1551287_DLFE-11770.pdf) (luettu 5.5.2014)
- Laitinen, Jarno & Linna, Tommi: Valokuitu on tulevaisuuden yhteys. Suomen Seutuverkot ry, 2015. <http://www.seutuverkot.fi/artikkelit/tiedote-valokuitu-on-tulevaisuuden-yhteys> (luettu 1.6.2015)
- Nettitutka. Aalto-yliopisto. <https://www.netradar.org/>
- Oikarainen, Tapio: VS: Tiedustelu Lapin AMKsta kiinteän laajakaistan ja valokuituverkon kattavuudesta (% kotitalouksista) koko maassa ja Lapin maakunnassa. Viestintävirasto, 2015. [tapio.oikarainen@fi-cora.fi](mailto:tapio.oikarainen@fi-cora.fi) (luettu 10.6.2015)
- Perälähti, Anne & Londen, Pia & Siltaniemi, Aki & Särkelä, Riitta & Peltosalmi, Juha & Eronen, Anne: Sosiaalibarometri 2011. Ajankohtainen arvio palveluista, palvelujärjestelmän muutoksesta ja kansalaisten hyvinvoinnista. Helsinki: Sosiaali- ja terveystietokeskusliitto ry, 2011.
- Privatpersoners användning av datorer och internet 2012. Stockholm: Statistiska centralbyrån, 2013. [http://www.scb.se/statistik/\\_publikationer/LE0108\\_2012A01\\_BR\\_IT01BR1301.pdf](http://www.scb.se/statistik/_publikationer/LE0108_2012A01_BR_IT01BR1301.pdf) (luettu 1.15.2015)
- Ranta, Esa & Rita, Hannu & Kouki, Jari: Biometria. Tilastotiedettä ekologeille. Helsinki: Gaudeamus, 2012.
- Roivas, Seppo: Tietoyhteiskunnan lupaus. Tieto- ja kommunikaatioteknologioiden sosiaalisesta soveltamisesta. Acta Electronica Universitatis Tamperensis 830, 2009. <http://www.tsr.fi/tsarchive/files/TietokantaTutkittu/2005/105412Loppuraportti.pdf> (luettu 5.5.2014)
- Selkälä, Arto: Kansalaisuuden hallinta suomalaisessa sosiaali- ja terveyspolitiikassa. Acta Universitatis Lapponiensis 248. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 2013.
- Selkälä, Arto & Viinamäki, Leena & Suikkanen, Asko: Pohjoisen hyvinvointibarometrien ja hyvinvointiselontekojen käytännön toteuttaminen. S. 32–48. Teoksessa Viinamäki, Leena (toim.): Itä-Lapin seutukunnan hyvinvointibarometri 2013. Rovaniemi: Lapin ammattikorkeakoulu, 2014. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-316-009-5> (luettu 31.5.2015)
- Suomi.Fi. Kansalaisten palvelut yhdestä osoitteesta [www.sivusto](http://www.sivusto). <http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/index.html> (luettu 29.3.2016)
- Svento, Reijo: Laajakaistan yleispalveluvaihtoehtojen haastava. Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto FiCom ry, 2015. [http://www.ficom.fi/ajankohtaista/index\\_1.html?Id=1426591286.html](http://www.ficom.fi/ajankohtaista/index_1.html?Id=1426591286.html) (luettu 20.4.2015)
- SADe-ohjelma: Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamishjelma (SADe) 14.04.2009–31.12.2015. Valtiovarainministeriö. <http://vm.fi/sade> (luettu 31.5.2015)
- Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. Finanssialan Keskusliitto, 2015. [http://www.finanssiala.fi/materiaalit/FK-Julkaisu-Saastaminen\\_luotonkaytto\\_ja\\_maksutavat\\_2015.pdf](http://www.finanssiala.fi/materiaalit/FK-Julkaisu-Saastaminen_luotonkaytto_ja_maksutavat_2015.pdf) (luettu 27.2.2016)
- TE-verkkopalveluiden alueellinen tilannekatsaus. Tammi 2016. KEHakeskus, Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Tirkkonen, Kaisa: CASE KELA: monimutkaisten ja laajojen järjestelmien suorituskyky- ja tietoturvatilanne

- us. 2014. [http://www.cs.tut.fi/~testaus/s2014/luennot/vierailuluennot/TTY\\_luento\\_SKT\\_ja\\_TTT\\_Kelassa%202014.11.24.pdf](http://www.cs.tut.fi/~testaus/s2014/luennot/vierailuluennot/TTY_luento_SKT_ja_TTT_Kelassa%202014.11.24.pdf) (luettu 27.2.2016)
- Tourangeau, Roger & Rips, Lance J. & Rasinski, Kenneth: The psychology of survey response. Cambridge: Cambridge University Press, 2005.
- Vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelma 2011–2015 (VATU). Valtiovarainministeriö, 2011. <http://vm.fi/vatu/perustiedot> (luettu 6.6.2015)
- Vakkala, Hanna 2013. Lapin yhteispalvelukonseptin pilotointi -hanke. Selvitystyön loppuraportti 26.3.2013. Lapin Liitto.
- Van Dijk, Jan: "The Digital Divide in Europe." In The Handbook of Internet Politics. Routledge, London: 2008. Accessed August 18, 2011. <http://www.utwente.nl/gw/mco/bestanden/digitaldivide.pdf> (luettu 5.6.2014)
- Verdegem, Pieter & Verleye, Gino: User-centered E-Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction. Government Information Quarterly 26 (2009): 487–497.
- Verkkooasiointi kasvaa nopeasti – jo 60 % hakemuksista tulee verkossa. Kela, 2016. [http://www.kela.fi/ajankohtaista-verkkooasiointi/-/asset\\_publisher/uKfve0EJPPGY/content/verkkooasiointi-kasvaa-nopeasti-jo-60-hakemuksista-tulee-verkossa?p\\_auth=gTuVnjsV&\\_101\\_INSTANCE\\_Q0DoBYgEoGq6\\_redirect=%2Fasiointi](http://www.kela.fi/ajankohtaista-verkkooasiointi/-/asset_publisher/uKfve0EJPPGY/content/verkkooasiointi-kasvaa-nopeasti-jo-60-hakemuksista-tulee-verkossa?p_auth=gTuVnjsV&_101_INSTANCE_Q0DoBYgEoGq6_redirect=%2Fasiointi) (luettu 27.2.2016)
- Virtu.fi. Virtuaalinen sosiaali- ja terveyspalvelukeskus. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, 2015 <http://www.sosiaalikallega.fi/virtu.fi> (luettu 29.3.2016)
- Voutilainen, Tomi: Palveluarkkitehtuuria tukeva lainsäädäntö. Valtiovarainministeriö, julkaisuja 22/2014 <http://vm.fi/documents/10623/1107406/Palveluarkkitehtuuria-tukeva-lainsaadanto/09037e65-fa49-47a6-9868-ba534d1514c2> (luettu 24.2.2016)
- Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2015. Tilastokeskus, 2015. [http://stat.fi/til/sutivi/2015/sutivi\\_2015\\_2015-11-26\\_fi.pdf](http://stat.fi/til/sutivi/2015/sutivi_2015_2015-11-26_fi.pdf) (luettu 28.12.2015)

## TIIVISTELMÄ

*Arto Selkälä & Leena Viinamäki & Asko Suikkanen & Pekka Vasari: e-Kansalaisuus syrjäseudulla – internetin käyttökokemuksia Lapista*

Tutkimuksen kontekstina on julkishallinnon 2000-luvun suuntaus, jossa julkisia hyvinvointipalveluja siirretään verkkoon (mm. internet- ja mobiilisovellukset) kustannus-tehokkaina sekä palveluja käyttävien asiakkaiden että niitä tuottavien tahojen näkökulmasta arvioituna. Verkkooasiointin kehittämistä ovat ohjanneet kansalaisten tarpeiden ja odotusten sijasta julkisen sektorin intressit ja teknologiset mahdollisuudet. Sekä kansallista että kansainvälistä kansalaisten verkkooasiointiin liittyvää tutkimusta 2000-luvulla luonnehtii käyttäjä- ja käyttövolyymitutkimus, e-hyvinvointipalveluiden tuottajatutkimus, e-hyvinvointipalveluiden käyttäjätutkimus sekä alueellinen ja kansalaisryhmittäinen digitaalinen syrjäytymistutkimus. Lisäksi e-kansalaisuutta pohditaan politiikkatason strategiadokumenteissa. Internetasioinnin vähäisyyden taustalla on matala koulutustaso, seniorikansalaisuus sekä maaseudulla asuminen.

Tutkimus asemoituu e-hyvinvointipalvelujen alueelliseen käyttäjätutkimukseen, jossa tutkimusalueena on Lapin harvaan asuttu maaseutu ja tutkittavina e-hyvinvointipalveluina TE-toimiston ja Kelan palvelut sekä pankkipalvelut.

Artikkelissa selvitetään, onko internetin käytöllä yhteys kokemukseen julkisten hyvinvointipalveluiden saatavuudesta Lapin maakunnassa tilanteessa, jossa perinteiset asiantuntija- ja viranomaispalvelupisteet harvenevat korvautuen yhteispalvelupisteillä. Tutkimuksen postikyselyaineisto (N = 4419) on kerätty 14 lappilaiskunnasta tammikuussa 2012 Pohjoisen hyvinvoinnin tietopaikka -hankkeessa. Vastausprosentiksi (netto) hank-

keessa saatiin 46. Julkisia hyvinvointipalveluja tutkimuksessa edustavat Työ- ja elinkeinotoimiston palvelut (TE-toimisto) ja Kansaneläkelaitoksen (Kela) palvelut, joiden saatavuutta selvittävät kysymykset toimivat tutkimuksen selitettävänä muuttujina. Referenssipalveluna on tutkittu vastaajien kokemusta pankkipalveluiden saatavuudesta.

Johtopäätöksenä logistisista regressioanalyseista voidaan sanoa, että internetin käyttö kohentaa iän, ammatikoulutuksen ja sukupuolen vakioimisen jälkeen syrjäseuduilla (yli 10 km) ainoastaan pankkipalveluiden saatavuuden kokemusta. Havaittu yhteys ei ole tilastollisesti merkitsevä. Sen sijaan Kelan palveluissa internetin käyttö heikentää syrjäseuduilla palveluiden saatavuuden kokemusta tilastollisesti melkein merkitsevästi. TE-toimistojen palveluissa tulos on samansuuntainen, mutta ei tilastollisesti merkitsevä. Tutkimustulosten perusteella voidaan väittää, että TE-toimistojen ja Kelan palveluiden saatavuuskokemuksen pysyminen ennallaan tai sen heikentyminen (Kela) syrjäseuduilla internetiä käytettäessä on yhteydessä palveluntarjoajien verkkopalvelujen ominaisuuksiin enemmän kuin internetyhteyksiin hitauteen.

Kansalaisten näkökulmasta digitalisaatiokehitystä ohjaa harvaan asutulla maaseudulla internetyhteyksien kustannukset, toimintavarmuus sekä kansalaisten oma internetkäyttöosaaminen. Viranomaisten näkökulmasta digitalisaatiokehitystä ohjaa käyttäjälähtöisyyden huomioiminen koko asiointiprosessin ajan. Tutkimustulokset puoltavatkin monikanavaisten (internet-, mobiili- ja käyntipalvelut) ja erilaisten kansalaisryhmien tarpeet huomioivien hyvinvointipalveluiden kehittämistarvetta, koska kansalaisilla on enenevässä määrin oikeuksien lisäksi myös vastuuta omasta hyvinvoinnistaan.